

**PENGARUH KESADARAN MEREK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL LOW MPV HONDA
MOBILIO**

(Studi Kasus Pada Pemilik Honda Mobilio di Malang)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Ekonomi**



Oleh:

Saharuddin Padmanagara

2012101603111007

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
2017**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KESADARAN MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL LOW MPV HONDA MOBILIO (Studi Kasus pada Pemilik Honda Mobilio di Malang)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Saharuddin Padmanagara

NIM : 201210160311007

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 26 April 2017 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dr. Marsudi, M.M.

Penguji II : Drs. Rahmad Wijaya, M.M.

Penguji III : Dr. Fien Zulfikarijah, M.M.

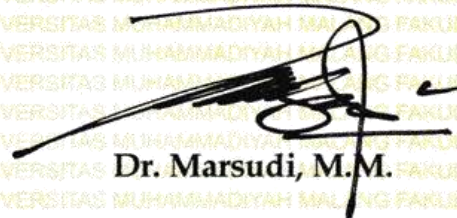
Penguji IV : Dr. Widayat, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Dr. Idan Zuhroh, M.M.



Dr. Marsudi, M.M.

SKRIPSI

PENGARUH KESADARAN MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL LOW MPV HONDA MOBILIO (Studi Kasus pada Pemilik Honda Mobilio di Malang)

Oleh :

Saharuddin Padmanagara

201210160311007

Diterima dan disetujui
pada tanggal 26 April 2017

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Widayat, M.M.

Dr. Fien Zulfikarijah, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,

Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Marsudi, M.M.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kesadaran Merek dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Mobil *Low MPV* Honda Mobilio.”

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai derajat gelar Sarjana Ekonomi pada jurusan manajemen fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.

Selesainya penyusunan skripsi ini berkat bantuan dari berbagai pihak, baik moril, spiritual, maupun material. Dalam kesempatan ini saya ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Drs. Fauzan, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Dr. Idah Zuhroh, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Marsudi, M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Dr. Widayat, M.M dan Dr. Fien Zulfikarijah, M.M, selaku dosen pembimbing I dan II yang telah meluangka waktu dan penuh kesabaran memberikan pengarahan, saran, serta dukungan hingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.
5. Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M, selaku Dosen Wali angkatan 2012 manajemen A yang sering memberikan pengarahan pada anak didiknya saat perkuliahan.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang banyak memberikan ilmu serta pengetahuannya dalam perkuliahan sehingga saya dapat menempuh gelar Sarjana Ekonomi.
7. Kedua Orang Tua saya yang telah banyak berjuang dan berkorban serta mendo'akan untuk dapat mengkuliahkan hingga mencapai Sarjana.

8. Para responden yang telah bersedia untuk meluangkan waktu, tenaga, dan partisipasinya dalam penelitian ini.
9. Kedua Adik saya yang telah memberikan semangat dan do'a untuk menyelesaikan perkuliahan ini dan mencapai gelar sarjana
10. Teman-teman serta sahabat yang telah membantu selama perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini.

Semoga budi Bapak dan Ibu, Saudara serta teman-teman yang telah kalian berikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT. Penulis berharap, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta memberikan manfaat untuk penelitian yang akan datang. Penulis dalam menyusun skripsi ini berusaha memberikan yang terbaik, namun demikian penulis menyadari akan kemampuan dan keterbatasan pengetahuan serta kekurangan-kekurangan lainnya yang penulis rasa dalam penyusunan skripsi ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Malang, 16 April 2017

Saharuddin Padmanagara

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu	11
B. Landasan Teori	12
1. Keputusan Pembelian	12
2. Kualitas Layanan	14
3. Kesadaran Merek	17
C. Kerangka Konseptual dan Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian	23
B. Jenis Penelitian	23
C. Definisi Operasional Variabel	23
D. Populasi dan Sampel	25
1. Populasi	25
2. Sampel	25
E. Jenis dan Sumber Data	27
1. Jenis Data	27
2. Sumber Data	27
F. Teknik Pengumpulan Data	27
G. Teknik Pengukuran Data	28
H. Pengujian Instrumen Pengumpulan Data	29
1. Uji Validitas	29
2. Uji Reliabilitas	30
I. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	31
1. Analisis Rentang Skala	31
2. Analisis Regresi Linear Berganda	32
3. Uji Asumsi Klasik	32

	a. Uji Normalitas	32
	b. Uji Heteroskedastitas.....	34
	c. Uji Multikolinieritas	34
	4. Uji Hipotesis.....	35
	a. Uji F (Uji Simultan)	35
	b. Uji T (Uji Parsial).....	36
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Gambaran Karakteristik Responden.....	38
	1. Berdasarkan Jenis Kelamin	38
	2. Berdasarkan Usia	39
	3. Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	41
	4. Berdasarkan Pekerjaan	42
	5. Berdasarkan Tingkat Pendapatan	43
	B. Distribusi Variabel Penelitian	43
	C. Uji Instrumen Penelitian.....	52
	1. Validitas	52
	2. Reliabilitas.....	53
	D. Uji Asumsi Klasik	54
	1. Uji Multikolinieritas	54
	2. Uji Heteroskedastitas.....	55
	3. Uji Normalitas	56
	E. Analisis Regresi Linear Berganda	58
	F. Uji Hipotesis.....	60
	1. Uji f.....	60
	2. Uji t.....	61
	3. Koefisien Determinasi (R^2)	62
	G. Pembahasan	63
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan.....	66
	B. Keterbatasan Penelitian	66
	C. Saran	67
	DAFTAR PUSTAKA	69
	LAMPIRAN	72

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Piramida Kesadaran Merek	18
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	22
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastitas	56
Gambar 4.2 Hasil Grafik Normal Probability Plot.....	57

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Daftar Penjualan Honda Mobilio tahun 2014 dan 20156
Tabel 1.2	Daftar Penjualan Honda Mobilio 2014 dan 2015 di Malang7
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu11
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin38
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....40
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....41
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan42
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....43
Tabel 4.6	Distribusi Variabel Kesadaran Merek44
Tabel 4.7	Distribusi Variabel Kualitas Layanan47
Tabel 4.8	Distribusi Variabel Keputusan Pembelian50
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas.....52
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas.....53
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinieritas54
Tabel 4.12	Hasil Uji Kolmogrov-Smirnov.....57
Tabel 4.13	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda58
Tabel 4.14	Hasil Koefisien Determinasi R^262

LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian	72
2. Hasil Distribusi Jawaban Responden	75
3. Hasil Uji Validitas.....	79
4. Hasil Uji Reliabilitas	82
5. Hasil Uji Asumsi Klasik	83
6. Hasil Uji Heteroskedastitas	84
7. Hasil Uji Normalitas	85
8. Hasil Regresi Linear Berganda	86
9. Tabel t dan r Product Moment	88
10. Hasil Skor Jawaban Responden	89

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2009. *Manajemen Penelitian Edisi 10*. Rineka Cipta. Jakarta
- Durianto, Darmadi, Sugiarto, Lie Joko Budiman. 2004. *Brand Equity Ten (Strategi Memimpin Pasar)*. PT.Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Engel, James F, Roger D. Blacwell, Paul W.Miniard. 1994. *Perilaku Konsumen Edisi 6 Jilid 1*. Binarupa Aksara. Jakarta
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19 Edisi 5*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Kodu, Sarini. 2013. *Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza*. *Jurnal EMBA*. Vol 1 No.3: 1251-1259
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium 2*. Prehalindo. Jakarta
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Penerbit Erlangga. Jakarta
- Kurniawan, Albert. 2014. *Metode Riset untuk Ekonomi dan Bisnis (Teori, Konsep, dan Praktik Penelitian Bisnis)*. Penerbit Alfabeta. Bandung.

Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, dan Jacky Mussry. 2010. *Pemasaran Jasa (Manusia, Teknologi, Strategi perspektif Indonesia) edisi 7 buku 2*. Penerbit Erlangga. Jakarta.

Mc Carthy, Perreault, Cannon. 2008. *Pemasaran Dasar (Pendekatan Manajerial Global)* edisi 16. Salemba Empat. Jakarta.

Parasuraman A., Berry L.L., Zeithmal, Fandy Tjiptono. 2011. *Buku Pemasaran Jasa*.

Sucinigtyas, Wulan. 2012. *Pengaruh Brand Awareness, Brand Image, dan Media Communication Terhadap Keputusan Pembelian. Jurnal Management Analysis*. ISSN 2252-6552

Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.

———. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif (Dilengkapi Contoh Proposal dan Laporan Penelitian)*. Alfabeta. Bandung.

Surrachman, S.A. 2008. *Dasar-Dasar Manajemen Merek (Alat Pemasaran untuk Memenangkan Persaingan)*. Bayumedia. Malang.

Swastha, Basu., Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran edisi 3*. Penerbit Andi. Yogyakarta.

_____. 2011. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing. Anggota IKAPI
Jatim.

_____. 2012. *Service Management (Mewujudkan Layanan Prima)* edisi 2.
Penerbit Andi. Yogyakarta.

Zikmund, Babin. 2013. *Menjelajahi Riset Pemasaran Exploring Marketing Research*
Edisi 10 Buku 2. Salemba Empat. Jakarta